

دراسات نقدية

إعداد الطالب
محمد الفراج

الواجب الرابع



التحليل النقدي

الواجب الرابع

الواجب
3

الأجندة

- ☐ الاهداف
- ☐ تفاصيل دراسة البحث
- ☐ نقد اهداف البحث
- ☐ نقاط القوة والضعف
- ☐ التقييم العام
- ☐ التوصيات
- ☐ المراجع العلمية

الواجب

4

الأهداف

- تقديم نقد أكاديمي تحليلي لأهداف الدراسة من حيث وضوح الصياغة ودقتها واتساقها مع المشكلة والتساؤلات البحثية
- يهدف النقد إلى تقييم مدى ترابط الأهداف مع الإطار النظري والميداني للدراسة ومدى قابليتها للتحقيق والقياس العملي في ضوء منهج البحث المستخدم
- يسعى إلى تحليل عمق وشمول الأهداف ومدى انسجامها مع المتغيرات الرئيسية للدراسة والكشف عن نقاط القوة والقصور في الأسلوب المنهجي المستخدم في صياغتها

تفاصيل الدراسة

الواجب
4

- عنوان الرسالة : دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية
- مجال الدراسة : الإدارة والتحول الرقمي في بيئة المصارف
- نوع الدراسة : بحث ميداني تطبيقي يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الاحصائي
- المتغيرات الرئيسية : التحول الرقمي (المستقل) الخدمات المصرفية (التابع)
- عينة الدراسة : عملاء البنوك الجزائرية الذين لديهم حسابات مصرفية ويستخدمون الخدمات الرقمية

الواجب

4

الهدف الأول

التوصل إلى مفهوم شامل وموحد للتحول الرقمي من
خلال المفاهيم المختلفة

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- ❑ صيغ بلغة واضحة وسلسة لكنه جاء فضفاضاً في عبارة من خلال المفاهيم المختلفة مما يقلل من دقته المنهجية
- ❑ لم يحدد نوع المفاهيم أو مجالها مما أثر على تركيز الهدف
- ❑ ترتيب الهدف في بداية القائمة مناسب لأنه يمثل الأساس النظري للدراسة لكن الاتساق الأسلوبي يمكن تعزيزه بجعل الصياغة أقرب لباقي الأهداف مثل: التعرف على أو تحليل

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- ❑ يرتبط الهدف جزئياً بالمشكلة البحثية المتعلقة بالتحول الرقمي لكنه لا يوضح العلاقة المباشرة بين تحديد المفهوم وتحسين الخدمات المصرفية
- ❑ لا يظهر مدى إسهامه في الإجابة عن أحد تساؤلات الدراسة أو في ترجمة المتغيرات (التحول الرقمي – جودة الخدمات) إلى مسارات قابلة للتحليل

الواجب
4

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- ☐ عدم انسجام الهدف تماماً مع المنهج الوصفي التحليلي القائم على أدوات كمية لأنه ذو طبيعة نظرية يصعب قياسها ميدانياً
- ☐ افتقار الإشارة إلى الأسس النظرية الحديثة مثل نموذج Vial (2019) أو Gimpel et al (2018) قلل من عمق التحليل
- ☐ يفتقر الهدف إلى إظهار بعد الإضافة المعرفية أو محاولة سد فجوة بحثية محددة

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- ☐ يغلب عليه الطابع النظري ولا يوازن بين الجانب المفاهيمي والتطبيقي
- ☐ لم يربط بالسياق المحلي (القطاع المصرفي الجزائري) الذي يعد ميدان الدراسة وبهذا تقل قابليته للتعميم أو القياس العملي ضمن حدود البحث التطبيقي

الواجب
4

الهدف الثاني

التعرف على مفهوم التحول الرقمي وتقنياته وآليات
تطبيقه في مجال الخدمات المصرفية

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

□ الصياغة واضحة ومباشرة الا انها تجمع بين المفهوم والتقنيات وآليات التطبيق في هدف واحد جعله واسع النطاق ويفتقر إلى التركيز إذ يجمع بين ثلاثة مستويات مختلفة (المعرفي، التقني، والإجرائي) حيث من الأفضل فصلها إلى هدفين أكثر تحديدا لتقوية الجانب التحليلي والوضوح المنهجي

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- يرتبط هذا الهدف بالمشكلة البحثية ارتباط مباشر حيث يتناول التحول الرقمي في البنوك من حيث التطبيق العملي
- عدم وضوح العلاقة مع تساؤلات الدراسة في النص الأصلي إذ لم يبين كيف يسهم تحليل التقنيات والآليات في تحسين الخدمات المصرفية فعليا
- لم يظهر مدى ارتباطه بالمتغيرات التابعة مثل جودة الخدمة وتجربة العميل

الواجب
4

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- ☐ يجمع بين الجانب النظري (المفهوم) والتطبيقي (آليات التطبيق) ويعتبر نقطة إيجابية من حيث الشمول
- ☐ يفتقر إلى تحديد أدوات القياس المناسبة لكل بعد مما يصعب عملية التحقق الميداني
- ☐ عدم الاستناد إلى نموذج علمي محدد يوضح كيف تقاس تقنيات التحول الرقمي أو تطبق في البيئة المصرفية الجزائرية

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- ☐ متنسق نسبياً مع المنهج الوصفي التحليلي المستخدم لأنه يهدف إلى الوصف والتحليل معاً التوسع في أكثر من بعد دون تحديد أولويات التطبيق أو البيئة المستهدفة قلل من التوازن بين الجانب النظري والتطبيقي
- ☐ عدم الإشارة بوضوح إلى مدى قابلية النتائج للتعميم على قطاعات مصرفية أخرى

الواجب
4

الهدف الثالث

معرفة أهم التحديات والمخاطر التي تعترض
عملية تبني التحول الرقمي وتطبيق تقنياته

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- يظهر تركيز جيد على أحد الجوانب الجوهرية في موضوع التحول الرقمي وهو التحديات والمخاطر الا ان استخدام كلمة معرفة يعتبر عام حيث من الأفضل استخدام فعل أكاديمي أدق مثل تحليل أو تقييم ليعكس الطابع البحثي التحليلي
- لم تحدد الصياغة نطاق التحديات (هل هي تقنية؟ تنظيمية؟ بشرية؟) مما يقلل من الدقة المنهجية

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- يرتبط بالمشكلة البحثية ارتباط مباشر إذ يعالج جانب تطبيقي أساسي يتعلق بواقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية
- لم توضح الصياغة العلاقة بين التحديات وبين جودة الخدمات المصرفية وهو ما أضعف التكامل مع المتغيرات التابعة
- لم يتضح ما إذا كان الهدف يجيب عن تساؤل محدد ضمن أسئلة الدراسة

الواجب
4

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- قابلية التحقق ميدانيا حيث صيغ بطريقة كمية واضحة (مثل إعداد استبيان لقياس أنواع التحديات ومدى تأثيرها)
- لم يبين الإطار النظري الذي يستند إليه في تصنيف التحديات والمخاطر مثل النماذج المعتمدة في دراسات التحول الرقمي (Technology–Organization–Environment framework) غياب هذا الأساس النظري يقلل من العمق العلمي للهدف

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- يتميز بتركيز تطبيقي جيد يتماشى مع المنهج الوصفي التحليلي المستخدم في الدراسة
- يفتقر إلى الربط بين التحديات والنتائج المتوقعة من التحول الرقمي (مثل كفاءة العمليات أو رضا العملاء) مما يقلل من الاتساق بين الجانب التطبيقي والنتائج المرجوة
- قابلية التعميم تبقى محدودة لغياب المقارنة أو القياس عبر أكثر من مؤسسة مصرفية

الواجب
4

الهدف الرابع

التعرف على مدى انتشار الخدمات المصرفية
الرقمية وعرض تجارب ناجحة في مجال
الخدمات الرقمية

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- صيغ بلغة واضحة وسهلة الفهم إلا أنه يجمع بين بعدين مختلفين في جملة واحدة مدى الانتشار وعرض التجارب الناجحة مما جعله مزدوج الاتجاه ويحتاج إلى تفصيل أكبر حيث يجب فصل البعدين إلى هدفين مستقلين أحدهما وصفي لمدى الانتشار والآخر تحليلي للتجارب المقارنة
- استخدام فعل التعرف يجعل الصياغة وصفية أكثر من كونها تحليلية أو نقدية

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- يرتبط الهدف بالمشكلة العامة للبحث من حيث تناول واقع الخدمات المصرفية الرقمية لكنه لا يوضح كيف سيسهم تحليل الانتشار أو عرض التجارب في معالجة مشكلة جودة الخدمات أو في الإجابة عن تساؤلات الدراسة
- عدم تحدد الإطار الذي سيتم من خلاله تقييم هذه التجارب (هل هو محلي أم مقارن دولياً؟)

الواجب
4

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- يظهر توجه نحو الجمع بين التحليل الكمي (مدى الانتشار) والتحليل النوعي (التجارب الناجحة) وهو أمر إيجابي من الناحية العلمية
- لا توجد إشارة إلى المنهج أو الأداة التي ستستخدم لقياس الانتشار مثل التحليل الإحصائي أو المقارنة المعيارية
- عدم إبراز المبرر العلمي لاختيار التجارب أو الأسس النظرية لتحليلها

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- يتمشى مع المنهج الوصفي التحليلي للدراسة
- يفتقر إلى التوازن بين الجانب النظري والتطبيقي إذ ركز على الوصف أكثر من التفسير أو التقييم
- عدم وضوح مدى قابلية نتائج تحليل الانتشار أو التجارب للتعميم على مؤسسات مصرفية أخرى وهو عنصر أساسي في الدراسات التطبيقية

الواجب
4

الهدف الخامس

معرفة دور التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتحديد البعد الأكثر تأثيراً في تحسين الخدمات المصرفية

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- يتميز بصياغة واضحة تربط بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المصرفية وهو ما يعكس دقة في تحديد اتجاه الدراسة
- استخدام فعل معرفة يجعل الصياغة أقرب إلى الوصف العام وكان من الأفضل استخدام أفعال تحليلية مثل تقييم أو قياس لتعزيز البعد العلمي
- عبارة البعد الأكثر تأثيراً تحتاج إلى تحديد مسبق للأبعاد المقصودة (تقنية، تنظيمية، بشرية) لضمان الاتساق المنهجي

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- يرتبط الهدف بالمشكلة ارتباط قوي كونه يعالج العلاقة الجوهرية بين التحول الرقمي وجودة الخدمات المصرفية
- لم يظهر النص الأصلي بوضوح كيف سيساهم هذا الهدف في الإجابة عن تساؤلات محددة تتعلق بقياس العلاقة أو تحديد مستويات التأثير
- عدم إيضاح إذا كان سيتم تناول العلاقة بطريقة سببية أو ارتباطية

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- ❑ يعتبر قابل للقياس والتحقق الميداني إذ يمكن دراسته باستخدام أدوات كمية مثل الاستبيان وتحليل الارتباط والانحدار
- ❑ عدم وضوح الإطار النظري الذي يفسر العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات مثل الاعتماد على نموذج الجودة في الخدمات الإلكترونية (E-SERVQUAL أو نماذج التحول الرقمي البنكي وهذا يضعف العمق العلمي للهدف رغم قوته المنهجية

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- ❑ متوازن نسبياً بين الجانبين النظري والتطبيقي ويتسق مع طبيعة المنهج الوصفي التحليلي
- ❑ الحاجة لتحديد واضح للمتغيرات المستقلة والتابعة لتوضيح آلية القياس والعلاقة بينهما عدم الإشارة إلى مدى إمكانية تعميم النتائج على قطاعات مصرفية أخرى أو دول مشابهة في البيئة التنظيمية

الواجب
4

الهدف السادس

تحديد طبيعة علاقة التأثير والارتباط بين أبعاد
التحول الرقمي وجودة الخدمات وتجربة العميل

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- تعتبر الصياغة دقيقة من حيث استخدام فعل تحديد وهو فعل أكاديمي تحليلي يعكس توجه بحثي واضح
- جاءت العبارة مركبة وتجمع بين ثلاثة متغيرات رئيسية دون توضيح نوع العلاقة أو الاتجاه السببي بينها مما يقلل من وضوح الهدف
- عدم تحديد أبعاد التحول الرقمي بشكل مسبق يجعل الصياغة عامة وغير منضبطة منهجي

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- يرتبط الهدف بالمشكلة البحثية ارتباط قوي إذ يمثل محور العلاقة الرئيس في الدراسة بين التحول الرقمي (المتغير المستقل) وجودة الخدمات وتجربة العميل (المتغيرات التابعة)
- لم يبين بوضوح كيف سيتم اختبار طبيعة العلاقة (هل هي تأثير مباشر، أم غير مباشر من خلال متغير وسيط؟) مما يحد من وضوح ارتباطه بالتساؤلات البحثية التفصيلية

الواجب
4

ثالثاً: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- يتمتع بقابلية عالية للقياس الميداني والتحقق الإحصائي بما يتضمن علاقة بين متغيرات يمكن تمثيلها بنماذج تحليلية مثل الارتباط والانحدار المتعدد
- عدم الإشارة إلى الإطار النظري الذي يفسر هذه العلاقة مثل نموذج تجربة العميل الرقمية (Digital Customer Experience Model) أو نموذج جودة الخدمة الإلكترونية وهذا يقلل من العمق النظري المطلوب في دراسات الدكتوراه

رابعاً: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- متسق مع طبيعة المنهج الوصفي التحليلي حيث يسعى إلى تحديد العلاقات بين المتغيرات بأسلوب علمي
- يفتقر إلى التوازن في عرض العلاقة بين الجانبين النظري والتطبيقي لأن التركيز جاء على الجانب الكمي دون توضيح كيف سيسهم التحليل في تقديم توصيات تطبيقية للقطاع المصرفي الجزائري
- افتقار توضيح مدى إمكانية تعميم النتائج على قطاعات أخرى

الواجب
4

الهدف السابع

تقييم التجربة الجزائرية في تطبيق التحول الرقمي
مقارنة بتجارب الدول العربية الأخرى

الواجب
4

أولاً: من حيث الصياغة اللغوية والمنهجية

- ❑ صياغة واضحة ومباشرة ويستخدم فعل تحليلي قوي هو تقييم مما يعكس طابع بحثي متقدم يتناسب مع دراسات الدكتوراه
- ❑ لم توضح الصياغة معايير المقارنة أو الدول العربية التي ستستخدم كنموذج للمقارنة مما يقلل من الدقة المنهجية ويجعل الهدف عامًا إلى حد ما

ثانياً: من حيث الارتباط بالمشكلة والتساؤلات البحثية

- ❑ يرتبط الهدف بالمشكلة البحثية من زاوية مقارنة تطبيقات التحول الرقمي في البيئة الجزائرية وهو بعد تطبيقي مهم يعزز البعد العملي للدراسة
- ❑ لم يوضح كيف سيسهم هذا التقييم في الإجابة عن التساؤلات البحثية أو في تفسير الفروق في جودة الخدمات المصرفية بين الدول
- ❑ غابت الإشارة إلى العلاقة بين التجربة الجزائرية والنتائج التي توصلت إليها الدراسة في الأهداف السابقة

الواجب
4

ثالثا: من حيث الجانب العلمي والمنهجي

- يحمل قيمة علمية عالية لأنه يضيف بعد مقارنة يعزز الإثراء المعرفي لكنه يتطلب تحديد منهج المقارنة بوضوح (تحليل كمي أم نوعي؟)
- لم يشر الهدف إلى المؤشرات أو الأدوات التي سيتم اعتمادها لتقييم الأداء مثل مؤشرات الجاهزية الرقمية أو مستوى التحول التقني في المؤسسات المصرفية هذا أدى الى ضعف في قابلية التحقق العلمي

رابعا: من حيث الاتساق العام والجانب التطبيقي

- الهدف متسق مع المنهج الوصفي التحليلي إذا تم دعمه ببيانات ميدانية أو تقارير رسمية
- يحتاج إلى موازنة أوضح بين الجانب النظري (تحديد أبعاد التقييم) والجانب التطبيقي (تحليل الواقع الجزائري مقارنة بدول أخرى)
- قابلية التعميم ستتأثر ما لم تراعى الفروق التنظيمية والاقتصادية بين الدول محل المقارنة

نقاط القوة في أهداف الدراسة

الواجب

4

- اتسمت معظم الأهداف بالوضوح اللغوي وسهولة الفهم مما يعكس وعي لغوي جيد
- تناولت الأهداف جوانب متنوعة من التحول الرقمي تشمل المفاهيم، التطبيق، التجارب، والعلاقات التأثيرية
- أظهرت الدراسة تدرج منطقي من النظري إلى التطبيقي بدء من تحديد المفهوم وصولاً إلى تقييم التجربة الجزئية
- تضمنت بعض الأهداف أفعال تحليلية مثل تحديد وتقييم مما يعكس نزعة بحثية ناضجة
- ركزت الأهداف على موضوع حيوي وحديث في بيئة اقتصادية معاصرة ما يمنحها قيمة علمية ومجتمعية عالية
- بعض الأهداف مثل السادس والسابع أظهرت قابلية للتحليل الكمي والمقارنة التطبيقية مما يعزز الجانب الميداني للدراسة

نقاط الضعف في أهداف الدراسة

- ❑ تفاوت في الأفعال المستخدمة بين وصفي وتحليلي (مثل معرفة والتعرف) مما قلل من الاتساق الأسلوبي
- ❑ بعض الأهداف جاءت فضفاضة وغير محددة النطاق مثل المفاهيم المختلفة والتحديات والمخاطر
- ❑ ضعف الربط المباشر بين الأهداف والمشكلة البحثية وعدم توضيح كيف تسهم الأهداف في الإجابة عن التساؤلات
- ❑ غياب التحديد الدقيق للمتغيرات المستقلة والتابعة في عدد من الأهداف
- ❑ لم يذكر في الأهداف الإطار النظري أو النماذج المرجعية التي تستند إليها الدراسة
- ❑ ضعف التوازن بين الجانبين النظري والتطبيقي إذ مالت بعض الأهداف إلى الطابع الوصفي أكثر من التحليلي
- ❑ غياب منهج معايير القياس الواضحة خصوصا في الهدف السابع المتعلق بتجارب الدول العربية

الواجب

4

التقييم العام لأهداف البحث

- تظهر رؤية بحثية شاملة تسعى لتغطية مختلف أبعاد التحول الرقمي
- من حيث الصياغة اللغوية جيدة في العموم لكنها تحتاج إلى مزيد من الدقة والاختصار
- من حيث الارتباط بالمشكلة تحقق ترابط جزئي مع الإطار العام للدراسة لكن ينقصها التكامل البنوي
- من حيث القابلية للتحقق للأهداف الخامسة والسادسة فقط قابلة للقياس الميداني المباشر
- من حيث العمق العلمي تتفاوت إذ يظهر العمق بوضوح في الأهداف التطبيقية الأخيرة أكثر من النظرية الأولى
- من حيث الاتساق العام ترتيب الأهداف منطقي لكنه يحتاج إلى إعادة ضبط لتوضيح التسلسل من المفهوم إلى العلاقة السببية ثم المقارنة

التوصيات لأهداف البحث

- إعادة صياغة الأهداف بصياغات تحليلية أدق باستخدام أفعال مثل تحليل، تقييم، قياس، تحديد
 - تقسيم الأهداف الواسعة إلى أهداف فرعية محددة النطاق لزيادة التركيز والدقة
 - توضيح العلاقة المباشرة بين الأهداف والمشكلة البحثية والمتغيرات التابعة والمستقلة
 - اعتماد نموذج نظري واضح (مثل نموذج Vial أو E-SERVQUAL كأساس لتفسير العلاقات بين المتغيرات
 - تعزيز الجانب التطبيقي والقياسي باستخدام أدوات إحصائية في الأهداف المتعلقة بالعلاقات والتأثير
 - إدراج محددات مقارنة واضحة في الأهداف المقارنة لضمان اتساق التقييم بين التجارب العربية المختلفة
 - إعادة ترتيب الأهداف لتبدأ بالأهداف النظرية ثم التطبيقية وتنتهي بالمقارنة بما يعكس تسلسل بحثي منطقي ومتكامل
- www.midocean.ae

المراجع

❑ مرسي، خولة. (2025). التحول الرقمي ودوره في تحسين الخدمات المصرفية رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر، كلية الاقتصاد

- ❑ Gimpel, H., Hosseini, S., Huber, R., Probst, L., Röglinger, M., & Faisst, U. (2018). Structuring digital transformation: A framework of action fields and its application at ZEISS. Journal of Information Technology Theory and Application, 19(1), 31–54.
- ❑ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- ❑ Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). The technology–organization–environment framework. Lexington Books.
- ❑ Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- ❑ Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. Journal of Marketing, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا للاستماع



الأهداف



✓ تحليل نقدي أكاديمي للعناصر الرئيسة للبحث

✓ تطبيق معايير التقييم وفق منهج علمي